

**PENGARUH MORAL KARYAWAN DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* DAN KINERJA INDIVIDUAL KARYAWAN
(STUDI KASUS DI RAMA BEACH RESORT & VILLAS)**

**Putu Jannanda Suparta¹
Wayan Gede Supartha²
Wayan Mudiarta Utama³**

¹Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
Email : gusvinanda@gmail.com

²Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

³Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui pengaruh moral karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan, moral karyawan terhadap kinerja individual karyawan, komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan, komitmen organisasi terhadap kinerja individual karyawan, *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja individual karyawan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 160, dengan teknik pengambilan sampel adalah *proportional random sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan metode analisis datanya adalah analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan aplikasi *software Analysis Moment of Structure* (AMOS) dan *Special Package for Statistis Science* (SPSS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Moral karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan, moral karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual karyawan, komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan, komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual karyawan dan *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual karyawan.

Kata kunci : Moral karyawan, Komitmen organisasional, *Organizational citizenship behavior* dan Kinerja individual karyawan.

ABSTRACT

The purpose of this study were to determine the effect of employee morale on employee organizational citizenship behavior, the employee morale on the employee individual performance, the organizational commitment on organizational citizenship behavior employees, the organizational commitment on the employees individual performance, the organizational citizenship behavior on the performance of individual employees. This study used a sample of 160, the sampling technique is proportional random sampling. Method of data collection by questionnaire and methods of data analysis is the analysis of Structural Equation Modeling (SEM) with application software Analysis of Moment Structure (AMOS) and the Special Package for statistical Science (SPSS).

The results showed that: the employee morale positive and significantly effects on employee organizational citizenship behavior, the employee morale positive and significant impactly effects on the performance of individual employees, the organizational commitment positive and significantly effects on employees organizational citizenship behavior, the organizational commitment positive and significantly effects on the performance of individual

employees, the Organizational citizenship behavior positive and significantly effects on the performance of individual employees.

Keywords: Eemployee morale,Organizational commitment, Organizational citizenship behavior and Performance of individual employees.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha khususnya dibidang akomodasi pariwisata seperti Hotel atau restoran di Bali dirasakan semakin maju yang membawa dampak pada persaingan yang semakin ketat. Situasi seperti ini menyebabkan pimpinan dan karyawan perusahaan, khususnya hotel/restoran dituntut untuk selalu bertindak secara professional dan terorganisir dalam mencapai tujuan perusahaan. Setiap perusahaan yang didirikan umumnya mempunyai tujuan untuk memaksimalkan nilai perusahaan bagi pemiliknya agar mendapatkan tingkat keuntungan yang maksimal dalam mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Tujuan ini akan tercapai dengan perkembangan kinerja sumber daya manusia yang lebih terampil melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang baik sehingga perusahaan akan dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Kinerja setiap orang dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat digolongkan menjadi tiga kelompok, yaitu: 1) kompetensi individu orang yang bersangkutan 2) dukungan organisasi 3) dukungan manajemen. Semakin banyak macam pekerjaan yang dilakukan seseorang, pengalaman kerjanya semakin kaya dan luas, dan kemungkinan peningkatan kerja (Simanjuntak, 2005 : 22). Faktor-

faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan Menurut Simamora (2005 : 15) ada tiga yaitu: faktor individual (kemampuan dan keahlian, latar belakang, demografi), faktor psikologi (persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran, motivasi) dan faktor organisasi (sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan desain pekerjaan).

Dari uraian di atas, penelitian ini menggunakan beberapa variabel menurut (Simamora, 2005 : 15) yakni Moral individu karyawan yang merupakan salah satu dari cerminan faktor psikologi (*personality*), Komitmen organisasi merupakan salah satu dari cerminan faktor organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan salah satu dari cerminan faktor psikologi (*attitude*), sebagai variabel bebas yang mempengaruhi kinerja karyawan. Di samping itu ada keinginan untuk meneliti pengaruh Moral individu karyawan dan Komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Moral merupakan kewajiban-kewajiban susila seseorang terhadap masyarakat atau dalam konteks penelitian ini terhadap organisasi. Sasaran dari moral adalah keserasian atau keselarasan perbuatan-perbuatan manusia dengan aturan-aturan yang mengenai perbuatan-perbuatan manusia itu sendiri (Salam, 2000 dalam Djati dan Adiwijaya, 2009). Menurut Luthan (1995), Komitmen organisasi didefinisikan sebagai keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi dan keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi. OCB adalah kontribusi pekerja “di atas dan lebih dari” deskripsi kerja formal (Smith *et al.*,

1983). OCB melibatkan beberapa perilaku, meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja.

Untuk keberhasilan suatu perusahaan perlu adanya faktor-faktor untuk menciptakan kinerja individu yang baik bagi karyawan dalam menumbuhkan ketulusan, perasaan senang hati dan timbulnya suatu budaya dimana karyawan akan bekerja sama saling tolong menolong demi memberikan yang terbaik kepada pelanggan. (Olorunniwo, *et al.*, 2006).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh moral karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* untuk mengetahui pengaruh moral karyawan terhadap kinerja individu Karyawan, untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior*, untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja individu dan untuk mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja individu Karyawan Rama Beach Resort & Villas.

Kajian Pustaka dan Hipotesis Penelitian

Kinerja individual karyawan

Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia. Sedarmayanti (2007) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana

seseorang mencapainya). Mangkunegara (2006) menyatakan bahwa kinerja Sumber Daya Manusia merupakan istilah dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Muljadi (2006) bahwa seluruh aktivitas organisasi harus diukur agar dapat diketahui tingkat keberhasilan pelaksanaan tugas organisasi, pengukuran dapat dilakukan terhadap masukan (*input*) dari program organisasi yang lebih ditekankan pada keluaran (*output*), proses, hasil (*outcome*), manfaat (*benefit*) dan dampak (*impact*) dari program organisasi tersebut bagi kesejahteraan masyarakat.

Organizational citizenship behaviour

Definisi yang ditawarkan oleh Organ (1999) dalam Djati dan Adiwijaya (2009), *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku karyawan perusahaan yang ditujukan untuk meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan produktifitas individual karyawan. *Organizational Citizenship Behavior* menekankan pada kontrak sosial antara individu dengan orang lain (rekan kerjanya) dan antara individu dengan organisasi yang biasanya dibandingkan dengan perilaku *in-role* yang mendasarkan pada kinerja terbatas yang disyaratkan pada organisasi. Berdasarkan definisi mengenai *Organizational Citizenship Behavior* di atas dapat ditarik beberapa pokok-pokok pikiran penting, yaitu sebagai berikut. 1) Tindakan bebas, sukarela, tidak untuk kepentingan diri

sendiri namun untuk pihak lain (rekan kerja, kelompok, atau organisasi), 2) Tidak diperintahkan secara formal, 3) Tidak diakui dengan kompensasi atau penghargaan formal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa OCB adalah kontribusi pekerja “di atas lebih dari” deskripsi kerja formal, yang dilakukan secara sukarela, yang secara formal tidak diakui oleh sistem *reward*, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi.

Moral karyawan

Moral berasal dari bahasa latin yaitu *mores* yang berarti etika atau tata susila (*ethics*), sikap (*attitude*) atau perilaku (*behavior*). Moral memuat ajaran atau ketentuan baik dan buruknya suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja. Dapat diartikan bahwa moral merupakan kewajiban-kewajiban susila seseorang terhadap masyarakat atau dalam konteks penelitian ini terhadap organisasi. Sasaran dari moral adalah keserasian atau keselarasan perbuatan-perbuatan manusia dengan aturan-aturan yang mengenai perbuatan-perbuatan manusia itu sendiri (Salam, 2000 dalam Djati dan Adiwijaya, 2009).

The Merriam-Webster Unbriedge Dictionary menyebutkan moral adalah mental, kondisi emosional seperti antusiasme, percaya diri atau loyalitas dari individu atau kelompok berkenaan dengan tugas pokok dan fungsi yang diemban. McKnight *et. al* (2001) menyatakan moral dalam hal ini adalah dalam konteks tempat kerja, yaitu tingkat di mana karyawan merasa baik berkenaan dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya yang mencakup motivasi intrinsik. komitmen organisasi, kepuasan kerja, pengalaman berharga dari suatu pekerjaan, dan kebanggaan terhadap suatu pekerjaan. Lubans (2000) menyatakan masalah moral

disebabkan oleh efek dari moral yang rendah yang biasanya melibatkan karyawan dan konsumen, pelayanan yang buruk kepada konsumen disebabkan karena moral karyawan yang rendah.

Ada dua perbedaan mendasar antara pendekatan moralitas dari dua aliran utama, yaitu moralitas teoritis dan moralitas terapan. Tujuan moralitas teoritis adalah untuk menyusun hukum umum moralitas, sedangkan moralitas terapan bertujuan untuk menyelidiki bagaimana hukum tersebut diterapkan pada situasi umum yang beragam yang ditemukan dalam hidup. (Abdullah, 1986 dalam Djati dan Adiwjaya, 2009).

Komitmen organisasional

Menurut Luthan (1995), komitmen organisasional didefinisikan sebagai keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi dan keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain, ini Menurut Mowday *et al.* (1982), bahwa komitmen organisasi memiliki arti lebih dari sekedar loyalitas yang pasif, tetapi melibatkan hubungan aktif dan keinginan karyawan untuk memberikan kontribusi yang berarti pada organisasinya. Komitmen organisasi yang dikemukakan oleh Mowday *et al.* (1982) ini bercirikan adanya kepercayaan yang kuat serta penerimaan terhadap tujuan dan nilai organisasi, kesiapan untuk bekerja keras serta keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi.

Hipotesis Penelitian

Ada tiga faktor internal penting yang mempengaruhi OCB yaitu moral karyawan (Jaqueline, 2002), komitmen karyawan (Organ *et.al.*, 2006), dan

motivasi (Jones dan Schaubroeck, 2004). Dengan demikian, maka hipotesis yang dikemukakan adalah:

H1 : Moral karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* Rama Beach Resort & Villas.

Harris (1984:239) menjelaskan bahwa semenjak moral dilibatkan ke dalam sikap-sikap karyawan, adalah penting untuk meninjau akibat dari moral tinggi (dipersepsi dengan kepuasan tinggi) dan moral rendah (persepsi kepuasan rendah). Drafke & Kossen (1998:296) mengatakan bahwa hubungan langsung antara moral kerja dan produktivitas adalah moral yang tinggi akan berdampak pada produktivitas yang tinggi. Demikian pula jika moral rendah akan mengurangi produktivitas. Dengan demikian, maka hipotesis yang dikemukakan adalah:

H2 : Moral karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu karyawan Rama beach Resort & Villas.

Organizational Citizenship Behavior dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi (Robbin dan Judge, 2007). Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya. Begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya (Luthans, 1995).

Dengan demikian, maka hipotesis yang dikemukakan adalah:

H3 : Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* Rama Beach Resort & Villas.

Penelitian yang dilakukan oleh Benkhoff (1997), dengan hasil bahwa hubungan antara komitmen karyawan terhadap organisasi dan kinerja menunjukkan hasil yang signifikan antara keduanya. Tetapi ada juga yang mengatakan bahwa komitmen pada organisasi bisa merupakan konsekuensi atau *antecedent* dari kinerja. Penelitian yang dilakukan Porter dan Steer (1982) juga menyatakan bahwa orang yang berkomitmen dengan organisasi ialah orang yang bersedia untuk memberikan sesuatu dari dirinya sebagai kontribusi bagi kebaikan organisasi jadi komitmen pada organisasi mempengaruhi kinerja. Berdasarkan uraian diatas hipotesis yang dapat diajukan :

H4: Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Beberapa penelitian telah menunjukkan adanya korelasi positif antara OCB dan kinerja *teamwork*. Nielsen dan Sundstrom (2003) telah melakukan studi lapangan untuk menguji pengaruh dari OCB dan *task interdependence* terhadap kinerja *teamwork*. Hasilnya menunjukkan bahwa OCB berkorelasi secara positif terhadap kinerja *teamwork*. Berdasarkan uraian diatas hipotesis yang dapat diajukan :

H5 : *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu karyawan Rama Beach Resort & Villas.

METODE PENELITIAN

Obyek penelitian ini adalah moral karyawan, komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior* dan Kinerja individual karyawan di Rama Beach Resort & Villas. Moral karyawan, dan komitmen organisasional sebagai variabel laten eksogen serta *organizational citizenship behavior* dan kinerja individual karyawan sebagai variabel laten edogen.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Rama beach Resort & Villas sebanyak 181. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *proportional random sampling*. Dari jumlah yang termasuk dalam penelitian, diambil sample dengan dasar perhitungan rumus 5 hingga 10 x *parameter* yang diestimasi. Estimated parameter dalam penelitian ini sejumlah 32 indikator, maka jumlah sampel yang diambil minimal 160 - 320 sampel, maka yang diambil sebagai sampel 160 karyawan karena menurut standar minimal sampel yang ideal dengan teknik analisis SEM menurut Ferdinand (2002) bahwa untuk sampel yang sesuai adalah 100-200.

Sekala pengukuran yang dipergunakan adalah skala likert dengan lima katagori yaitu jawaban dari pertanyaan sangat tidak setuju diberi skor 1, tidak setuju diberi skor 2, netral diberi skor 3, setuju diberi skor 4 dan sangat setuju diberi skor 5.(Malhotra, 2009: 298), dan metode analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data *Structural Equation Model* (SEM) dengan memanfaatkan program AMOS 16 dan SPSS 16.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis *Structural Equation Model* (SEM), setelah dilakukan analisis terhadap tingkat unidimensionalitas dari indikator-indikator pembentuk variabel laten yang diuji dengan *confirmatory factor analysis*. Uji terhadap kelayakan model SEM ini disajikan seperti pada Tabel 1

Tabel 1 Hasil Pengujian Kelayakan *Model Structural Equation Model* (SEM)

<i>Goodness-of-fit Index</i>	<i>Cut-off Value</i>	Hasil	Evaluasi Model
X ² (Chi Square)		432,616	Diharapkan kecil
Significant probability	≥ 0,05	0,06	Baik
RMSEA	≤ 0,08	0,08	Baik
GFI	≥ 0,90	0,97	Baik
AGFI	≥ 0,90	0,92	Baik
TLI	≥ 0,90	0,94	Baik
CFI	≥ 0,90	0,92	Baik
CMIN / DF	≤ 2,0	2,22	Marjinal

Sumber : Hasil olah data primer

Hasil tersebut menunjukkan bahwa model yang digunakan dapat diterima, yang menunjukkan sebagai suatu model persamaan struktural yang baik. Indeks pengukuran RMSEA GFI, AGFI, TLI, CFI, dan CMIN/DF berada dalam rentang nilai yang diharapkan. Dengan demikian uji kelayakan model SEM sudah memenuhi syarat penerimaan. Uji hipotesis penelitian dilakukan berdasarkan nilai Critical Ratio (CR) dari suatu hubungan kausalitas dari hasil pengolahan SEM sebagaimana pada tabel 2 berikut.

Tabel 2 *Regression Weight Structural Equational Model*

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	<- Moral_karyawan	.653	.120	5.450	***	par_29
<i>Organizational_Citizenship Behavior</i>	<- Komitmen_Organisasi	.615	.154	3.983	***	par_30
Kinerja_Individual_Karyawan	<- Komitmen_Organisasi	.379	.160	2.365	.018	par_31
Kinerja_Individual_Karyawan	<- <i>Organizational_Citizenship Behavior</i>	.491	.178	2.765	.006	par_32
Kinerja_Individual_Karyawan	<- Moral_karyawan	.448	.149	2.997	.003	par_33

Sumber : Hasil olah data primer..

Dari hasil pengujian diperoleh bahwa semua nilai CR berada di atas 1,96 atau dengan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian semua Hipotesis diterima.

1). Moral Karyawan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh Moral Karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* menunjukkan nilai CR sebesar 5,450 dan dengan probabilitas sebesar 0,0001. Kedua nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan H1 yaitu nilai CR yang lebih besar dari 1,96 dan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan moral karyawan berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

2) Moral Karyawan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh Moral Karyawan terhadap Kinerja Karyawan menunjukkan nilai CR sebesar 2,997 dan dengan probabilitas sebesar 0,003 Kedua nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan

H2 yaitu probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan Moral Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

3) Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational_Citizenship_Behavior* menunjukkan nilai CR sebesar 3,983 dan dengan probabilitas sebesar 0,0001. Kedua nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan H3 yaitu nilai CR yang lebih besar dari 1,96 dan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

4) Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan menunjukkan nilai CR sebesar 2,365 dan dengan probabilitas sebesar 0,018. Kedua nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan H4 yaitu nilai CR yang lebih besar dari 1,96 dan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

5) *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan menunjukkan nilai CR sebesar 2,765 dan dengan probabilitas sebesar 0,006. Kedua nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan H5 yaitu nilai CR yang lebih besar dari 1,96 dan

probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan terhadap Karyawan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan pembahasan tersebut di atas maka dapat disampaikan simpulan sebagai berikut:

- 1) Moral karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Artinya setiap adanya peningkatan moral karyawan akan berakibat pada peningkatan *Organizational Citizenship Behavior*.
- 2) Moral karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Artinya setiap terjadinya peningkatan moral karyawan akan berakibat pada peningkatan kinerja karyawan.
- 3) Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Artinya setiap peningkatan komitmen organisasional akan berakibat pada peningkatan *Organizational Citizenship Behavior*.
- 4) Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya setiap adanya peningkatan komitmen organisasional akan berakibat pada peningkatan kinerja karyawan.
- 5) *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Artinya setiap adanya peningkatan

Organizational Citizenship Behavior akan berakibat pada peningkatan kinerja karyawan.

Saran

Saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah :

1) Moral Karyawan

Jika moral karyawan dapat terbina dengan baik maka karyawan akan memberikan kontribusi kerja yang lebih baik dan pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan Rama Beach Resort & Villas. Dalam hal ini perhatian diarahkan pada usaha pihak pengelola terhadap perbaikan dimensi – dimensi moral karyawan. Sesuai dengan urutan prioritas berdasarkan besarnya pengaruh terhadap moral karyawan.

2) Komitmen Organisasional

Jika Komitmen Organisasional dapat tercipta dengan baik maka karyawan akan memberikan kontribusi kerja yang lebih baik dan pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan Rama Beach Resort & Villas. Dalam hal ini perhatian diarahkan pada usaha pihak pengelola terhadap perbaikan dimensi – dimensi komitmen organisasi. Sesuai dengan urutan prioritas berdasarkan besarnya pengaruh terhadap komitmen organisasi.

3) *Organizational Citizenship Behavior*

Jika *Organizational citizenship behavior* dapat tercipta dengan baik maka karyawan akan memberikan kontribusi kerja yang terbaik dan hal ini akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan Rama Beach Resort & Villas.

Perhatian agar diarahkan pada usaha pihak pengelola terhadap perbaikan dimensi – dimensi *Organizational Citizenship Behavior*. Sesuai dengan urutan prioritas berdasarkan besarnya pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* .

4) Hal-hal lainnya yang menjadi penghambat kinerja karyawan.

Kinerja semestinya menjadi tanggungjawab bersama secara proporsional untuk meminimalisir hambatan kinerja guna mencapai tujuan bersama yakni tujuan organisasi, oleh karena itu perhatian, pengawasan dan pebaikannya perlu selalu dilakukan untuk pencapaian tujuan organisasi dimaksud.

DAFTAR PUSTAKA

- Angle, H.L.,and Perry, J.L. 1981. An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 27, 1-14.
- Benkhoff B (1997). Disentangling organizational commitment: The dangers of the OCQ for the research and policy. *Person Rev.*, 26(1/2): 114-131.
- Diefendorff, J. M., Brown, D. J., Kamin, A. M., and Lord, R. G. 2002. Examining The Roles of Job Involvement and Work Centrality in Predicting Organizational Citizenship in Predicting Organizational Citizenship Behavior and Job Performance, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 11 : 618-634.
- Djati, S. P and Adiwijaya, Michael. 2009. The Influence of the Morale and the Commitment of Administration Staff Towards the Organizational Citizenship Behavior and its Impact Towards Service Quality Performance at Private Universities in Surabaya-Indonesia, *Journal of Management*, Vol 11 (1) pp.20-30.
- Drafke, Michael W & Kossen, Stan. 1998. *The human side of organizations*. United States: Addison Longman, Inc.
- Gibson, James L.. (1996). *Organisasi: Perilaku, Struktur dan Proses*. Jakarta: Bina Rupa Aksara

- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Harris, O Jeff, Jr. 1984. *Managing people at work*. Canada: John Willey & Sons, Inc.
- Jacqueline A.M Coyle Shapiro. 2002. "A psychological contract perspective on organizational citizenship behavior". *Journal of Organizational. Des.* 8:923.
- Jones, J.R., and Schaubroeck, J. 2004. "Mediators of the Relationship Between Race and organizational citizenship behavior". *Journal of Management Issues*. Vol. XVI No.4 pp.505-527.
- Luthans, Fred. 1995. *Organizational Behaviour*, McGraw-Hill Book Co, New York.
- Malhotra, Neeru dan Mukherjee, Avinandan. 2004, *Journal of Service Marketing*, Vol 18, pp. 162-174.www.emeraldinsight.com/0887-6045.htm.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- McKnight, D. Harrison, Sohel Ahmad, and Roger G. Schroeder. 2001. When do feedback, incentive control, and autonomy improve morale? The importance of employee-management relationship closeness. (Statistical data included). *Journal of Managerial Issues* 13 (4): 466-481.
- Morris, J. H and Steers, R. M. 2004. Structural Influence on Organizational Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 17, 50 – 57.
- Morrison, E. W. 1994. Role Definitions and Organizational Citizenship Behavior : The Importance of The Employee's Perspective, *Academy Management Journal*, Vol. 37 (4) : 1543-1567.
- Muljadi, A M., (2006), Pokok-pokok dan Ikhtisar Manajemen Stratejik Perencanaan dan Manajemen Kinerja, Prestasi Pustaka, Jakarta
- Nielsen, T.M. & Sundstrom, Eric. 2003, Organizational Citizenship Behavior and Work team Performance: A Longitudinal Field study, [http ://eprints.lse.ac.uk](http://eprints.lse.ac.uk)

- Olorunniwo, F., Hsu, M. K., Udo, G. F. 2006. Service Quality, Customer Satisfaction, and Behaviour Intentions in the Service Factory. *Journal of Service Marketing*, Vol 20 No.1, pp.59-72.
- Organ, Dennis W. 1995. A Meta Analitic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior, *Personnel Psychology*, Vol. 48 : 775-803.
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R. & Boulian, P. 1997. Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 59: 603-60
- Rivai, Veithzal dan Ahmad Fawzi Mohd Basri, 2005. Performance Appraisal. Cetakan Pertama, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbbins dan Judge. 2007. Perilaku Organisasi, Buku 1 dan 2. Jakarta : Salemba Empat
- Simanjuntak. 2005. Manajemen & Evaluasi Kinerja. Penerbit; Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Simanora, H. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bagian Penerbit STIE YKPN
- Sloat, K.C.M. 1999. Organizational Citizenship : Does Your Firm Inspire to be "Good Citizenship"? *Profesional Safety*, Vol. 44 (4) ; 20-23.
- Sedarmayanti. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT Refika Aditama
- Smith. C. A. Organ. D. W., and Near, J. P. 1983. Organizational Citizenship Behavior : It's Nature and Antecedent, *Journal of Applied Psycology*, Vol. 68 (4) : 653-663.
- <http://tatangmanguny.wordpress.com/2010/11/01/skala-likert-penggunaan-dan-analisis-datanya/>